

# Отчет "Звонки с учетом разделов ГОЛОСОВОГО МЕНЮ"

Отчет показывает статистику переходов абонентов по пунктам голосового меню по каждому вашему номеру за выбранный период времени в пределах одного календарного месяца. Выявляйте наиболее востребованные причины входящих обращений, устанавливайте группы сотрудников с наибольшим трафиком и контролируйте долю отработанных пропущенных звонков.

Данные представлены в виде таблицы.

В таблице приведены общие данные по звонкам каждой группы сотрудников, линии телефонии которых привязаны к определенной кнопке голосового меню:

- Номер кнопки голосового меню, либо надпись "бросили трубку" для обозначения входящих абонентов, сбросивших звонок на этапе выбора в голосовом меню;
- Количество входящих звонков: отвеченные и пропущенные вызовы;
- Количество исходящих звонков: общее количество звонков с той группы телефонных линий, которые привязаны к данной кнопке голосового меню;
- Количество пропущенных звонков;
- Количество абонентов, которым перезвонили в ответ на пропущенные обращения;
- Количество абонентов, которым НЕ перезвонили в ответ на пропущенные обращения.

Также предусмотрена возможность сортировки по каждому столбцу при нажатии на его название.

| Какая<br>кнопка<br>нажата<br>в<br>голосовом<br>меню | Количество<br>входящих<br>звонков | Количество<br>исходящих<br>звонков | Количество<br>абонентов,<br>звонки<br>которых<br>пропущены | Количество<br>абонентов,<br>которым<br>перезвонили<br>в<br>ответ<br>на<br>пропущенные<br>обращения | Количество<br>абонентов,<br>которым<br>НЕ<br>перезвонили<br>в<br>ответ<br>на<br>пропущенные<br>обращения |
|---|-----------------------------------|------------------------------------|--|--|--|
| Бросили трубку                                      | 1                                 | 0                                  | 1  | 0  | 1  |
| Нажата кнопка 0                                     | 12                                | 0                                  | 0  | 0  | 0  |
| Нажата кнопка 1                                     | 686                               | 498                                | 28   | 28   | 0  |
| Нажата кнопка 2                                     | 401                               | 332                                | 67   | 63   | 4  |
| Нажата кнопка 3                                     | 21                                | 55                                 | 5  | 1  | 4  |
| Нажата кнопка 4                                     | 45                                | 27                                 | 18   | 0  | 18   |

При нажатии на число звонков в ячейке таблицы открывается дополнительный отчет "Расшифровка звонков", показывающий статистику всех звонков определенного типа (в зависимости от выбранного столбца) для соответствующей группы линий телефонии, на которые идет переадресация после выбора пункта голосового меню.

Для входящих звонков, пропущенных звонков и абонентов, которым не перезвонили в ответ на пропущенные обращения представлены следующие данные:

- Дата и время совершения звонка;
- Номер телефона, с которого совершался входящий звонок;
- Набранный абонентом номер телефона вашей организации;
- Внутренний номер, которой был обработан звонок;

- Статус звонка: принят или не принят;
- Продолжительность звонка;
- Номер последнего взаимодействия: номер линии сотрудника, который ответил на звонок, для принятых вызовов и набранный входящим абонентом номер для не принятых вызовов.

Расшифровка звонков раздела голосового меню "Нажата кнопка 1", входящие звонки за 30.11.2023 00:00 - 30.11.2023 23:59

Показаны записи с 1 по 19 из 19  
Экспортировать в EXCEL

| Время               | Номер абонента | Набранный номер | Внутренний номер | Статус звонка | Продолжительность | Номер последнего взаимодействия |
|---------------------|----------------|-----------------|------------------|---------------|-------------------|---------------------------------|
| 30.11.2023 09:30:40 | 7968           | 504             | 504              | Не принят     | 00:00:42          | 73952                           |
| 30.11.2023 09:58:53 | 7398           | 504             | 504              | Принят        | 00:02:09          | 1816                            |
| 30.11.2023 10:01:40 | 7908           | 504             | 504              | Принят        | 00:03:06          | 1816                            |
| 30.11.2023 10:46:41 | 7958           | 504             | 504              | Принят        | 00:04:00          | 1816                            |
| 30.11.2023 11:12:43 | 7968           | 504             | 504              | Принят        | 00:02:40          | 1801                            |
| 30.11.2023 11:47:55 | 7968           | 504             | 504              | Принят        | 00:01:57          | 1801                            |

Для исходящих звонков и абонентов, которым перезвонили в ответ на пропущенные обращения представлены следующие данные:

- Дата и время;
- Номер линии сотрудника, с которой совершался звонок;
- Номер абонента;
- Был ли отвечен звонок;
- Продолжительность звонка.

Расшифровка звонков раздела голосового меню "Нажата кнопка 1", исходящие звонки за 30.11.2023 00:00 - 30.11.2023 23:59

Показаны записи с 1 по 11 из 11  
Экспортировать в EXCEL

| Время               | Линия | Номер абонента | Отвечено | Продолжительность |
|---------------------|-------|----------------|----------|-------------------|
| 30.11.2023 09:04:01 | 1816  | 7908           | Да       | 00:00:04          |
| 30.11.2023 09:05:27 | 1816  | 7908           | Да       | 00:02:35          |
| 30.11.2023 09:37:48 | 1816  | 7398           | Да       | 00:00:03          |
| 30.11.2023 09:42:34 | 1816  | 7964           | Да       | 00:00:18          |
| 30.11.2023 15:24:07 | 1816  | 7908           | Да       | 00:00:09          |
| 30.11.2023 15:25:05 | 1816  | 7908           | Да       | 00:00:10          |
| 30.11.2023 15:44:05 | 1816  | 7914           | Да       | 00:00:57          |
| 30.11.2023 15:46:22 | 1802  | 7908           | Нет      | 00:00:00          |
| 30.11.2023 16:10:43 | 1816  | 7908           | Да       | 00:00:01          |
| 30.11.2023 17:15:21 | 1816  | 7958           | Да       | 00:00:05          |
| 30.11.2023 17:19:47 | 1816  | 7958           | Да       | 00:01:05          |